

 VEILEDER: SLIK SKRIVER DU OM KVALITET I TJENESTENE**En strategisk og juridisk presis veileder fra Pårørendeunionen**

 For pårørende som ønsker å sikre forsvarlige tjenester, synliggjøre svikt og stille krav med verdighet.

 DEL 1 – HVA BETYR “KVALITET” I KOMMUNALE TJENESTER **1. Kvalitet sett fra to sider**

Kommunen måler kvalitet gjennom prosedyrer, internkontroll og faglig dokumentasjon. Pårørende opplever kvalitet gjennom trygghet, kontinuitet og omsorg som faktisk fungerer.

For å bli forstått må du **oversette din erfaring til systemets språk**.

Pårørendes erfaring	Kommunens språk	Juridisk formulering
“De kommer for sent hver dag.”	“Avvik i gjennomføring av vedtak.”	“Jeg ber om vurdering av om tjenesten ytes i samsvar med vedtaket, jf. helse- og omsorgstjenesteloven § 4-1.”
“Mor får stadig nye ansatte.”	“Mangel på kontinuitet.”	“Jeg ber om vurdering av om personalstabiliteten ivaretar forsvarlighetskravet i § 4-1.”
“Far får ikke nok mat.”	“Brudd på grunnleggende behov.”	“Jeg ber om vurdering av om ernæringsoppfølging skjer i tråd med helsepersonelloven § 16.”

 DEL 2 – HVA SOM GJELDER FOR ULIKE TJENESTER

Her ser du hvordan **ulike tjenestetyper** er juridisk forankret.

Tabellen kan brukes når du skal skrive brev, søknad eller klage – slik at du viser til *riktig lov for riktig tjeneste*.

Tjenestetype	Lovgrunnlag	Forklaring / Kommentar
Hjemmesykepleie	Helse- og omsorgstjenesteloven § 3-2 nr. 6 a + § 4-1	Kommunen skal gi nødvendig helsehjelp i hjemmet. Skal være faglig forsvarlig, planlagt og stabil.
Praktisk bistand / Hjemmehjelp	Helse- og omsorgstjenesteloven § 3-2 nr. 6 b + § 4-1	Skal sikre grunnleggende behov som mat, hygiene og trygghet.
Støttekontakt / fritidsassistent	Helse- og omsorgstjenesteloven § 3-2 nr. 6 d	Skal bidra til sosial deltakelse og livskvalitet.

Tjenestetype	Lovgrunnlag	Forklaring / Kommentar
Avlastning	Helse- og omsorgstjenesteloven § 3-2 nr. 6 d	Formålet er å gi pårørende nødvendig avlastning. Skal være forsvarlig og individuelt tilpasset.
Omsorgsbolig / bofellesskap uten døgnbemanning	§ 3-2 nr. 6 a–d + § 4-1 + § 3-10	Regnes ikke som institusjon. Kommunen har ansvar for forsvarlighet, brukermedvirkning og samarbeid med pårørende.
Heldøgns bemannet bofellesskap (ikke institusjon)	Samme som over	Kommunen har driftsansvar som for hjemmetjeneste; § 12-4 gjelder vanligvis ikke.
Sykehjem / institusjon med døgnopphold	Helse- og omsorgstjenesteloven § 3-2 nr. 6 c + kapittel 12 (§ 12-3 og § 12-4)	Omfattes av særregler for institusjon, beboerrettigheter og tilsyn.
BPA – Brukerstyrt personlig assistanse	Helse- og omsorgstjenesteloven § 3-8 + pasient- og brukerrettighetsloven § 2-1 d	Gir brukeren rett til å organisere egen assistanse; pårørende kan bistå.
Omsorgsstønad / pleiepenger til pårørende	Helse- og omsorgstjenesteloven § 3-6	Kommunen kan gi økonomisk kompensasjon for tyngende omsorgsarbeid.
Kommunal koordinator / individuell plan	Helse- og omsorgstjenesteloven § 7-1 og § 7-2	Skal sikre samordning når flere tjenester er involvert.
Statlig tilsyn (alle tjenester)	Helse- og omsorgstjenesteloven § 12-3	Gir Statsforvalteren myndighet til å føre tilsyn med kommunens tjenester.

 **Merk:** § 12-4 gjelder *kun* institusjoner med døgnopphold. For hjemmetjenester og bofellesskap er § 4-1 og § 3-10 mest relevante.

DEL 3 – HVORDAN SKRIVE BREV TIL KOMMUNEN

1. Formål

Du vil at brevet skal **registreres som sak**, ikke havne i “innboks uten plikt til svar”. Formell struktur gir deg rettigheter.

 Et godt formulert brev er ikke en klage – det er et ansvarliggjørende dokument.

2. Oppbygging

Del	Hva du skriver	Hvorfor
Tittel	“Vedrørende kvalitet og forsvarlighet i tjenestetilbudet til [navn]”	Gir saken formell identitet.
Innledning	“Jeg viser til vedtak datert [dato].”	Forankrer brevet.
Beskrivelse	“Jeg har observert at ...”	Fakta, ikke følelser.
Konsekvens	“Dette har ført til ...”	Synliggjør effekt.
Lovhenvisning	“Jeg viser til § 4-1 og § 3-10.”	Forvaltningsmessig tyngde.
Krav	“Jeg ber om vurdering av ...”	Utøver partsrett.
Frist	“Jeg ber om svar innen 14 dager.”	Setter rytme.

Eksempel – Manglende oppfølging i bofellesskap

Til: Avdelingsleder Bo- og omsorgstjenesten, [kommune]

Jeg viser til vedtak om tjenester i bofellesskap for [brukerens navn], datert [dato].

Flere av de planlagte tiltakene – særlig støtte ved måltider og medisinhåndtering – blir ikke fulgt opp som avtalt. Dette er observert [datoer].

Jeg ber kommunen vurdere om tjenesten er faglig forsvarlig, jf. helse- og omsorgstjenesteloven § 4-1, og hvordan samarbeidet med pårørende etter § 3-10 kan styrkes.

Jeg ønsker skriftlig tilbakemelding innen 14 dager.

Med vennlig hilsen

[Navn]

Pårørende

DEL 4 – KLAGE TIL STATSFORVALTEREN

Når

Når kommunen ikke svarer, eller når tjenesten er uforsvarlig.
Statsforvalteren fører tilsyn med hjemmel i **§ 12-3**.

Eksempel på klage

Til: Statsforvalteren i [fylke]

Jeg klager på kvaliteten i helse- og omsorgstjenestene til [brukerens navn], bosatt i [kommune].

Tjenestene er ikke fulgt opp i tråd med helse- og omsorgstjenesteloven § 4-1 om forsvarlighet og § 3-10 om samarbeid med pårørende.

Jeg har tidligere tatt dette opp skriftlig uten at tiltak er iverksatt. Jeg ber om at Statsforvalteren vurderer kommunens praksis og eventuelt iverksetter tilsyn.

Vedlagt følger kopi av brev og observasjoner.

Med vennlig hilsen

[Navn]

Pårørende

DEL 5 – TROVERDIGHET OG TYDELIGHET

1. **Beskriv observasjoner, ikke følelser.**
2. **Bruk datoer og fakta.**
3. **Henvis til lov, ikke personer.**
4. **Be om skriftlig svar og saksnummer.**
5. **Send alltid til riktig enhet – én mottaker, ikke mange.**

 “Når du skriver som en part i sak, forvandles taushet til plikt.”

AVSLUTNING

Pårørende sikrer ikke bare sine egne – de beskytter kvaliteten i velferdsstaten.

Et tydelig språk er makt, og et korrekt språk er vern.

Når du skriver riktig, **tvinger du systemet til å se deg – og høre deg.**

 “Kvalitet er ikke et løfte fra systemet. Det er et krav fra menneskene som holder det oppe.”

— Pårørendeunionen